

ABSTRAK

Pelaku usaha berlomba-lomba untuk meraup keuntungan dari transaksi jual beli *online* dengan menghalalkan segala cara tanpa memperhatikan kepentingan konsumen, akibatnya hak konsumen bisa saja dilanggar. Dampak negatif dari adanya transaksi ini yaitu konsumen tidak dapat melihat secara langsung keberadaan tentang barang atau jasa yang dibelinya, akibatnya bisa saja barang atau jasa tersebut ketika sudah berada di tangan konsumen tidak sesuai dengan yang telah ditawarkan oleh pelaku usaha di toko *onlinenya*. Permasalahan lain juga tampak pada pemberian ganti rugi (*refund*) berupa voucher yang hanya berlaku satu kali dan tidak bisa diuangkan serta harus dibelanjakan dalam Tiktok *Shop*. Sehingga, dari permasalahan tersebut muncul pertanyaan apakah pemberian kompensasi ganti rugi (*refund*) berupa voucher dibenarkan dan bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam Tiktok *Shop*. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian hukum normatif. Adapun pendekatan yang dilakukan untuk membedah penelitian ini yaitu pendekatan perundang-undangan. Teknik pengumpulan bahan hukum menggunakan studi kepustakaan dan pengolahan bahan hukum menggunakan metode deduktif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pemberian kompensasi ganti rugi (*refund*) berupa voucher tidak dilarang dalam UUPK, UU ITE, PP PSTE, DAN PP PMSE serta dalam syarat dan ketentuan pada *platform* Tiktok *Shop*. Namun secara eksplisit baik dalam *platform* Tiktok *Shop* maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku hanya menyebutkan bentuk pemberian *refund* berupa dana tanpa adanya larangan implisit pemberian *refund* berupa voucher. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang mengalami kerugian ketika melakukan belanja di Tiktok *Shop* dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu bentuk perlindungan hukum secara internal dan eksternal. Untuk perlindungan eksternal diberikan dengan adanya peraturan yang telah berlaku yaitu berupa undang-undang, dan untuk perlindungan internal ditunjukkan dengan adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak.

Kata kunci : E-Commerce; Tiktok Shop; Perlindungan Konsumen;

ABSTRACT

Entrepreneurs race to profit from online sales by validating all means without paying attention to the interests of consumers, as a result of which consumer rights could be violated. The negative impact of this transaction is that the consumer can not directly see the existence of the goods or services he or she purchases, as a result of which such goods and services when already in the hands of the consumers do not correspond to what has been offered by the entrepreneur in his online store. Other problems also appear in the granting of a refund of a voucher that is only valid once and cannot be paid and must be spent in the Tiktok Shop. Thus, the question arises whether the granting of compensation for damages (refund) in the form of vouchers is justified and what form of legal protection for consumers who are injured in Tiktok Shop. The research method used is normative law research. As for the statute approach taken to differentiate this research, it's a legislative approach. Legal material collection techniques using library study and processing of legal material using deductive methods. The results of this study indicate that the granting of compensation for damages (refund) in the form of vouchers is not prohibited in the UUPK, ITE Act, PP PSTE, and PP PMSE as well as in the terms and conditions of the Tiktok Shop platform. However, explicitly both in the Tiktok Shop platform and the applicable legislation only mention the form of refund of funds without the implicit prohibition of refunds of vouchers. The forms of legal protection granted to consumers who suffer losses when shopping in Tiktok Shop can be distinguished into 2 (two), that is, the form of internal and external legal protection. For external protection is provided with the existence of a regulation in force, i.e. a law, and for internal protection is indicated by the presence of an agreement made by the parties.

Keywords : E-Commerce; Tiktok Shop; Consumer Protection;